

ABSTRAK

Penelitian ini bagaimana peran divisi pelayanan umum dalam pelayanan kepada masyarakat dalam mengurus administrasi warga kelurahan sukabungah untuk mendapatkan citra yang baik dimata masyarakat. Peran divisi pelayanan umum di kelurahan sukabungah merupakan bagian penting untuk membantu warga dalam mengurus administrasi data pribadi baik itu dalam lingkup eksternal dan internal. Pelayanan umum menjadi pioneer bagian penting di dalam kelurahan yaitu melayani warga dalam mengurus data pribadi seperti pembuatan KK, Surat Nikah, KTP dan lain sebagainya.

Dilingkup eksternal peran divisi pelayanan umum harus memberikan informasi kepada masyarakat tentang program-program pemerintah. dalam upaya peningkatan pelayanan umum adalah dengan meningkatkan penyediaan fasilitas yang menunjang kualitas pelayanan umum tersebut. Sebab, tanpa didukung tersedianya fasilitas yang lengkap maka akan menghambat proses penyelenggaraan pelayanan umum kepada *stakeholder* atau masyarakat. Hal ini menjadi bagian penting didalam pelayanan karena peran pelayanan umum langsung behadapan langsung dengan masyarakat. Dalam teori peran pelayanan, instansi harus memberikan jasa layanan, perbuatan, tulisan agar memudahkan masyarakat.

Adapun penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis pendekatan deskriptif. Dalam pengambilan data peneliti menggunakan teknik observasi yaitu mewancarai narasumber berjumlah 2 orang informan kunci terdiri dari Yuyu Rahayu (Seksi Pemerintahan) Diska (Pelayanan Umum). Kemudian metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran divisi pelayanan umum menjadi bagian penting di kelurahan sukabungah dalam membantu masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan umum menjadi lebih baik.

Kata kunci : Kualitas Peran Pelayanan Umum

ABSTRACT

This study examines the role of the public service division in serving the community in managing the administration of Sukabungah village residents to get a good image in the eyes of the community. The role of the public service division in the Sukabungah sub-district is an important part to assist residents in managing the administration of personal data both in the external and internal scope. Public services have become a pioneer in an important part in the village, namely serving residents in managing personal data such as making family cards, marriage certificates, ID cards and so on.

Externally, the role of the public service division must provide information to the public about government programs. In an effort to improve public services is to increase the provision of facilities that support the quality of these public services. Because, without the support of the availability of complete facilities, it will hamper the process of providing public services to stakeholders or the community. This is an important part of service because the role of public services is directly related to the community. In service role theory, institutions must provide services, actions, writings to make it easier for the community.

This research uses a qualitative method with a descriptive type of approach. In collecting data, researchers used the In Depth Interview technique, namely interviewing 2 key informants consisting of Yuyu Rahayu (Government Section) Diska (Public Services). Then the methods used to collect data in this study are interviews, observation, and documentation. The results of this study indicate that the role of the public service division is an important part in the Sukabungah village in helping the community and improving the quality of public services for the better.

Key words: quality of public service role